

**EFEKTIVITAS FASILITAS PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH  
OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) SEBAGAI ALTERNATIF  
PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DALAM MEMBERIKAN  
PERLINDUNGAN NASABAH**



**Penulisan Hukum  
(Skripsi)**

**Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Derajat Sarjana S1 Dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum  
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh :  
Kartika Laksmitasari  
NIM. E0012212**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2016**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Penulisan Hukum (Skripsi )**

**EFEKTIVITAS FASILITAS PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH  
OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) SEBAGAI ALTERNATIF  
PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DALAM MEMBERIKAN  
PERLINDUNGAN NASABAH**

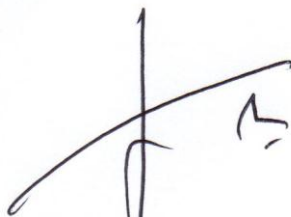
**Oleh:**

**KARTIKA LAKSMITASARI  
NIM. E0012212**

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum  
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 12 April 2016

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in dark ink, consisting of a large, sweeping loop followed by a vertical stroke and a small flourish.

**Dr. Pujiyono, S.H,M.H.**  
NIP. 19791014 200312 1 001

**PENGESAHAN PENGUJI**

**Penulisan Hukum (Skripsi)**

**EFEKTIVITAS FASILITAS PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH  
OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) SEBAGAI ALTERNATIF  
PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DALAM MEMBERIKAN  
PERLINDUNGAN NASABAH**

**Oleh :**

**KARTIKA LAKSMITASARI**

**NIM. E0012212**

**Telah diterima dan dipertahankan di hadapan**

**Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)**

**Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Pada Hari / Tanggal : Rabu / 20 April 2016**

**DEWAN PENGUJI**

1. Yudho Taruno Muryanto, S.H., M.Hum  
NIP. 19770107 200501 1 001  
Ketua
2. Pranoto, S.H., M.H  
NIP. 19641219 198903 1 002  
Sekertaris
3. Dr. Pujiyono, S.H., M.H.  
NIP. 19791014 200312 1 001  
Anggota



Mengetahui  
Dekan

Prof. Dr. Supanto SH., M.Hum.  
NIP. 196111081987021001

## PERNYATAAN

Nama : Kartika Laksmitasari  
NIM : E0012217

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul : **EFEKTIVITAS FASILITAS PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN NASABAH** adalah betul - betul karya sendiri. Hal - hal yang bukan karya saya dalam penulisan hukum (skripsi) diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan penulisan hukum (skripsi) dan gelar sarjana yang saya peroleh dari penulisan hukum (skripsi) ini.

Surakarta, 12 April 2016

Yang membuat pernyataan



Kartika Laksmitasari  
E0012212

## ABSTRAK

**KARTIKA LAKSMITASARI. E0012212. 2016 EFEKTIVITAS FASILITAS PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN NASABAH. Penulisan Hukum (Skripsi). Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahap-tahap dalam pelaksanaan fasilitas penyelesaian pengaduan nasabah oleh Otoritas Jasa Keuangan dan efektivitasnya sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan dalam memberikan perlindungan bagi nasabah. Fasilitas penyelesaian pengaduan nasabah merupakan upaya yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan untuk mempertemukan nasabah dan bank dengan tujuan mengkaji ulang sengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian sengketa.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Lokasi penelitian yaitu di Direktorat Pelayanan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan Jakarta. Jenis dan sumber data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan penelitian kepustakaan. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan interaktif model.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan fasilitas penyelesaian pengaduan nasabah oleh Otoritas Jasa Keuangan terdiri dari tiga tahap, yaitu pra fasilitasi, fasilitasi, dan pasca fasilitasi. Tahap pra fasilitasi dilaksanakan dengan beberapa proses, yaitu pengaduan nasabah, verifikasi administrasi, dan verifikasi lanjutan. Tahap fasilitasi dilakukan dengan tiga proses, yaitu perjanjian fasilitasi, proses fasilitasi, dan akta kesepakatan/ berita acara. Sedangkan tahap pasca fasilitasi terdiri dari dua proses, yaitu pelaksanaan akta kesepakatan dan pengawasan/ *monitoring*. Terdapat berbagai problematika dalam pelaksanaan fasilitas penyelesaian pengaduan nasabah, sehingga fasilitas tersebut belum efektif sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam memberikan perlindungan nasabah. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan masih memiliki kelemahan, data pelaksanaan fasilitas penyelesaian pengaduan nasabah di Otoritas Jasa Keuangan menunjukkan bahwa fasilitas tersebut belum membudaya di masyarakat sebagai alternatif penyelesaian sengketa, fasilitas penyelesaian pengaduan nasabah belum mencapai tujuannya karena pelaksanaannya mengalami berbagai hambatan.

Kata Kunci: fasilitas penyelesaian pengaduan, alternatif penyelesaian sengketa, Otoritas Jasa Keuangan

## **ABSTRACT**

**KARTIKA LAKSMITASARI. E0012212. 2016. EFFECTIVENESS OF COMPLAINT FACILITY RESOLUTION BY OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) AS THE BANKING ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN PROTECTION OF CUSTOMERS. Legal Research (Thesist). Faculty of Law. Sebelas Maret University.**

*The Purpose of this research for knowing the steps of customer complaint facility resolution by Otoritas Jasa Keuangan and the effectiveness as alternative dispute resolution of banking for giving the protection to the customers. Facility of the customer complaint is the efforts of Otoritas Jasa Keuangan to obtain the dealing of dispute resolution.*

*This research is empirical research with descriptive research. Research location in Directorate of Consumer Service, Otoritas Jasa Keuangan Jakarta. Type and researchs resource are primary and secondary data. Data Collecting technique through interview and library research. Analytical technique do with qualitative and interactive model.*

*Base on the result of this research, the implementation of customer resolution complaint facility by the Otoritas Jasa Keuangan, consist by three steps, there are pre-facilitation, facilitation, and post facilitation. In the pre facilitation step, hold by several process, such as complaining by the customers, administration verification, and advanced verification. In the facilitation step, hold by agreement to facilitation, facilitation process, and the deed of settlement. The last of the step is post facilitation, hold by with two process, such as implementation of the settlement deed and monitoring. There are some problem in implementation of customer complain resolution facility, so that facility is not yet effective as the alternative dispute resolution in protection of customer. The Otoritas Jasa Keuangan regulation number 1/POJK.07/2013 about Customer Protection in Financial Service Sector, still some weakness, data implementation of customer complain resolution facility in Otoritas Jasa Keuangan shows that facility was not culturing in the people as alternative dispute resolution, customer complaint resolution is not reach the aims because the implementation have some problems.*

*Keywords: complaint facility resolution, alternative dispute resolution, Otoritas Jasa Keuangan*

## **MOTTO**

- Waktu itu bagaikan sebilah pedang, kalau engkau tidak memanfaatkannya, maka ia akan memotongmu (Ali Bin Abi Thalib).
- Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik (HR. Thabrani).
- Kesalahan tidak akan menjadi kebenaran walau berulang kali diumumkan, sebaliknya, kebenaran tidak akan jadi kesalahan walau tak seorang pun mengetahuinya (Mahatma Gandhi).
- Jangan sia-siakan kesempatan yang kau miliki hari ini karena belum tentu kesempatan itu datang untuk kedua kali (Penulis).

## **PERSEMBAHAN**

**Dengan penuh rasa syukur, Penulis mempersembahkan karya ini kepada :**

- Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) ini;
- Nabi Muhammad SAW yang membimbing dari gelap menuju terang,
- Ibu dan Ayah tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang tanpa batas waktu kepada Penulis;
- Kakak tercinta yang selalu memberikan dukungan kepada Penulis, dan
- Teman-teman yang selalu memptivasi Penulis;
- Almamater tercinta, Universitas Sebelas Maret.



## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) dengan judul **EFEKTIVITAS FASILITAS PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN NASABAH**. Sholawat serta salam semoga tercurah selalu kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga suatu hari yang telah Allah SWT janjikan.

Penulisan hukum (skripsi) ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan fasilitas penyelesaian pengaduan oleh Otoritas Jasa Keuangan, sehingga diketahui efektivitasnya dalam memberikan perlindungan nasabah. Berdasarkan Pasal 39 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, nasabah dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduannya yang dirugikan oleh bank.

Fasilitas penyelesaian pengaduan diharapkan mampu menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank dengan memberikan perlindungan nasabah mengingat nasabah berada pada posisi yang lemah apabila dibandingkan dengan bank. Otoritas Jasa Keuangan bukanlah lembaga alternatif penyelesaian sengketa, namun memiliki kewenangan menjalankan fungsi penyelesaian pengaduan untuk menyelesaikan sengketa, sehingga hal ini menarik untuk dikaji. Dalam penulisan hukum ini pokok permasalahan yang dimaksud akan dibagi menjadi 2 (dua) pembahasan, yakni tahap pelaksanaan fasilitas penyelesaian pengaduan dan efektivitas fasilitas penyelesaian pengaduan dalam memberikan perlindungan nasabah.

Atas diselesaikannya penulisan hukum (skripsi) ini, Penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara materiil maupun non materiil, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S. selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Dr. Supanto S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Pranoto, S.H., M.H, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
4. Dr. Pujiyono, S.H., M.H. selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya, pikiran dan tenaga yang dengan sabar memberikan saran, bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Anugrah Adiastuti, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama masa studi di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh studi.
7. Staf Penulisan Hukum (PPH) Fakultas Hukum yang telah membantu dalam mengurus prosedur penulisan hukum (skripsi).
8. Staf perpustakaan Fakultas Hukum dan staf perpustakaan Universitas Sebelas Maret yang telah membantu proses penulisan hukum (skripsi).
9. Karyawan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan pelayanan dalam bidang akademik kepada Penulis selama masa studi.
10. Ibu Sarmi dan Bapak Lakso Haryoto, orang tua Penulis yang mencurahkan semua kasih sayang dan kesabaran, dukungan baik moril maupun materiil, nasihat, dan do'a sehingga perkuliahan dan penyusunan penulisan hukum (skripsi) ini dapat terlaksana dengan baik.
11. Kunto Laksito Gondo Kusumo, kakak Penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, dan mendoakan Penulis hingga terselesaikannya penulisan hukum (skripsi) ini.
12. Relygia Ramadhani, Khanan, sahabat Penulis yang telah memberikan semangat dan banyak bantuan dalam penulisan hukum (skripsi) ini.
13. Kawan-kawan Penulis di Fakultas Hukum yang turut mengiringi lika-liku kehidupan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu disini yang telah membantu penulis hingga terselesaikannya penulisan hukum (skripsi) ini.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyelesaian penulisan hukum (skripsi) ini, namun jika ada kekurangan, maka itu tak lepas dari keterbatasan Penulis terhadap peristiwa yang dikaji. Kiranya penulisan hukum (skripsi) ini bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan dan juga dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat meneliti hal yang sama.

Surakarta, 12 April 2016

Penulis,



Kartika Laksmitasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Metodologi Penelitian .....	11
1. Jenis Penelitian.....	11
2. Sifat Penelitian.....	11
3. Pendekatan Penelitian.....	12
4. Lokasi Penelitian.....	12
5. Jenis Data dan Sumber Bahan Hukum.....	12
6. Teknik Penarikan Sampel.....	14

7. Teknik Pengumpulan Data dan Bahan Hukum.....	15
8. Teknik Analisis Data.....	15
F. Sistematika Penulisan Hukum.....	18

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Kerangka Teori .....	21
1. Efektivitas.....	21
2. Perbankan .....	22
a. Pengertian Bank.....	22
b. Asas, Fungsi, dan Tujuan Perbankan .....	23
c. Jenis bank.....	24
d. Kegiatan-kegiatan Bank.....	29
e. Hukum Perbankan.....	30
3. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) .....	31
a. Pengertian OJK .....	31
b. Asas-asas OJK.....	33
c. Tujuan, Fungsi, Tugas, dan Wewenang OJK.....	34
4. Fasilitas Penyelesaian Pengaduan .....	35
a. Pengertian Pengaduan.....	35
b. Pengertian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan.....	36
5. Penyelesaian Sengketa.....	36
a. Pengertian Sengketa.....	36
b. Pengertian Sengketa Perbankan .....	37
c. Teori Penyelesaian Sengketa.....	37
6. Alternatif Penyelesaian Sengketa .....	38
a. Pengertian Alternatif Penyelesaian Sengketa .....	38
b. Jenis-jenis Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	38
7. Perlindungan Nasabah .....	39
a. Pengertian Perlindungan Hukum.....	39
b. Pengertian Nasabah .....	40
c. Pengertian Perlindungan Nasabah .....	40

d. Perlindungan Nasabah dalam POJK No.1/POJK.07/2013 .....	42
B. Kerangka Pemikiran .....	44
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Tahap Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Nasabah oleh OJK sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan	
1. Tahap Pra Fasilitas.....	55
a. Pengaduan Nasabah.....	55
b. Verifikasi Administrasi.....	56
c. Verifikasi Lanjutan.....	57
2. Tahap Fasilitas.....	60
a. Perjanjian Fasilitas.....	62
b. Proses Fasilitas.....	65
c. Akta Kesepakatan / Berita Acara.....	69
3. Tahap Pasca Fasilitas.....	71
a. Pelaksanaan Akta Kesepakatan.....	71
b. Pengawasan / <i>Monitoring</i> .....	76
B. Efektivitas Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Nasabah oleh OJK dalam Memberikan Perlindungan Konsumen	
1. Pencapaian Tujuan.....	79
2. Integrasi.....	84
3. Adaptasi.....	86
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	89
B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Teknik Analisis Data .....	17
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3. Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan Lisan.....	49
Gambar 4. Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan Tertulis .....	51
Gambar 5. Alur Layanan Pengaduan Nasabah oleh OJK .....	55

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Perkembangan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia .....	5
Tabel 2. Jumlah Pengaduan Nasabah kepada OJK .....	77